管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：领导层 主管领导： 石培轻 陪同人员： 孙晓霞 | 判定 |
| 审核员：范玲玲 审核时间：2022.8.17 |
| 审核条款：Q4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/9.1.1/9.3/10.1/10.3；E4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/9.1.1/9.3/10.1/10.3 |
| 理解组织及其环境 | QE4.1 | ■受审核方受审核方河北烽煊采暖设备制造有限公司成立于2004年11月3日，注册资本3000万元，地址为河北省晋州市通达路，办公面积约1000多平米，主要从事民用采暖炉、电暖器、暖气片、水暖管件、静态蓄热式电暖器（固体蓄热式电暖器）、空气源热泵冷暖机组、地源热泵冷暖机组、燃气壁挂炉、配电箱（柜）、太阳能及石墨烯供暖设备的销售，主要服务家电行业等。■根据企业发展及经营管理的需求，公司组织了对管理体系标准的学习，依据标准的要求结合实际情况对管理体系进行了策划。策划基本体现了PDCA的思路。建立了文件化的管理体系，文件基本符合标准的要求，基本符合企业的实际情况。根据过程对组织结构进行了合理的设计，明确了各岗位人员的职责和接口，配备了相应的人员、设施、技术、信息等资源。工作环境基本能满足生产和管理的需求。通过制定管理制度、作业文件及相关措施，对活动的主要环节实施了有效的控制。各种制度及规定基本建立。管理手册中对组织机构和职责进行了策划，形成了文件。组织机构的设置，职责、权限的分配基本明确，基本适宜，人力资源基本满足需求。法律法规：公司生产应符合国家的法律法规要求。公司地处石家庄市，在环境方面应符合国家和本市的环境法律法规要求。 技术水平：公司拥有多年生产经验和营销能力，能够满足用户的个性化需求。文化和价值观：公司成立多年，形成了积极向上、努力进取的企业文化氛围。公司运行管理体系以来，重视产品质量、增强用户满意是所有员工的共识。关注环境变化：公司管理层及相关部门将持续关注公司所处的环境变化，必要时通过评估风险和机遇，调整管理体系目标和指标或变更管理过程以适应这些变化或实现改进。—外部环境：国际、国内、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、市场、文化、社会和经济因素；—内部条件：公司的价值观、产品和服务、战略方向、文化与能力；—周边环境：气候、空气和水质量、土地使用、现存污染、资源的可获得性等相关因素。对这些内外部因素通过定期的网站获取、顾客沟通及定期（周总结会议、月末总结会议）内部总结等方式进行监视和评审。与石总沟通：证书主要用于项目投标，证书到期后未使用，证书及标志使用符合要求。 | Y |
| 理解相关方需求和期望 | QE4.2 | 公司确定了与管理体系有关的相关方包括顾客、政府机构、社区、股东、供应商、内部员工等。相关方对企业的要求有：遵守国家的现行法律法规、保持有效的资质、量具定期检定、不断提高技术水平以及不断提高客户满意度等。公司通过以下行为满足相关方需求和期望：——关注顾客需求，通过持续改进增强用户满意；——遵守国家和地方各项法律法规，履行合规义务；——持续改进管理体系过程，提升服务环境绩效。公司管理层及相关部门将持续关注相关方需求的变化，必要时通过评估风险和机遇，调整管理体系目标和指标或变更管理过程以适应这些变化或实现改进。对这些相关方监视和评审的方法有：上级文件、标准和规范的获取、定期环境监测、沟通等。 | Y |
| 管理体系的范围 | QE4.3 | 根据客户需求（外部信息）、企业内部状况及相关方要求，确定体系覆盖的范围：EMS: 常压民用采暖炉、电暖器、暖气片、水暖管件、静态蓄热式电暖器（固体蓄热式电暖器）、空气源热泵冷暖机组、地源热泵冷暖机组、空气源热泵热风机、燃气壁挂炉、配电箱（柜）、太阳能及石墨烯供暖设备的销售所涉及场所相关的环境管理活动。QMS: 常压民用采暖炉、电暖器、暖气片、水暖管件、静态蓄热式电暖器（固体蓄热式电暖器）、空气源热泵冷暖机组、地源热泵冷暖机组、空气源热泵热风机、燃气壁挂炉、配电箱（柜）、太阳能及石墨烯供暖设备的销售外包过程：运输过程适用情况：不适用8.3条款。经现场确认，产品依据国家标准、行业标准、客户要求销售，目前使用传统销售模式，且营销模式固定，无设计开发要求，故不适用8.3条款，不影响组织确保其产品和服务合格的能力或责任，对增强顾客满意也不会产生影响。上述范围与企业目前经营范围相一致。 | Y |
| 管理体系及其过程 | QE4.4 | 公司依据 ISO9001：2015 、ISO14001：2015、ISO45001：2018标准，于2019年1月1日建立了质量环境职业健康安全管理体系。遵循 PDCA 方法，识别了标准中所需要的四大过程，确定了过程的相互顺序和作用：管理职责确定－资源提供－产品实现－测量和改进。不适用8.3条款。明确规定产品执行标准（国家、行业标准）和客户要求，并通过各生产工序控制，监视、测量、考核使其达到有效运行。公司编制了管理手册、程序文件及作业管理性文件、记录表格等。通过管理手册、程序文件明确各部门职责、权限；资源管理，测量分析和改进、运行控制等过程。通过对各主要工序的风险评估，识别，评价并制定相应措施进行风险控制（包括实施过程中所需要的变更）。通过监视、测量和分析结果以及内审，管理评审等达到持续改进的目的。经识别外包过程：运输过程  | Y |
| 管理承诺总则 | Q5.1.1E5.1 | 最高管理层都具有较强的管理意识 ，明确管理承诺。主要通过以下活动来实现管理承诺：向公司全体员工宣传满足顾客要求和法律法规要求的重要性；制定管理方针；确保公司目标的制定和完成；各部门针对本部门的工作进行风险评估，采取适当的应对风险和机会的措施；定期进行管理评审；持续保证环境工作的投入，提供充分的资源，确保公司管理体系有效运行。目前各项工作基本得到实施，并取得了一定的效果。 | Y |
| 以顾客为关注焦点 | Q5.1.2 | 通过确定顾客相关要求，提供相应产品与相关服务，对顾客使用情况进行跟踪调查；并对顾客满意度感受进行测量与分析，以改进产品与服务。 | Y |
| 管理方针 | QE5.2 | 管理方针：科学管理，遵守法规，预防污染，持续改进，为社会及员工提供一个健康、安全的工作生活环境，提供用户满意的优质产品，创国内一流品牌。管理方针与企业的经营宗旨相适应，协调；通过会议传达，沟通，让全体员工理解执行。并定期进行评审（一般一年一次）。 | Y |
| 组织的岗位、职责权限 | QE5.3 | 公司环境管理体系/质量管理体系覆盖的部门包括：管理层、采购部、办公室、销售部，部门划分尚可。在《管理手册》及《岗位职责和岗位任职要求》中规定了各部门及主要岗位人员的工作职责、作用、责任、权限，职责包括了标准要求的所有要求，充分适宜，上述文件通过发放的形成传达到相关部门和人员。 包括各级管理者做出的相关责任的承诺等。 查相关制度包括办公室管理制度、设备管理制度等，基本明确了各级人员的环境管理职责等。确认公司目前人力资源、基础设施、技术人员、财力、信息资源均能保证。 详见各部门相关条款审核记录。  | Y |
| 应对风险和机会的策划 | Q6.1E6.1.1 | 编制了《风险和机遇的应对措施控制程序》。提供了《风险和机遇评估分析表》，确定了组织需应对的风险和机遇。如风险：售出成品出现质量问题；市场增长迅速，市场需求量加大 措施：制定召回方案，并进行召回演练；提高产量，提高质量，积极研制新产品，扩大市场占有率。组织在确定这些风险和机遇时，考虑了员工岗位技能、生产能力、市场需求等内外部因素及合同方（顾客）的相关要求。评审人：石培轻 评审时间：2022年1月10日 评审情况均为符合发展要求。措施正在实施中。 | Y |
| 环境因素 | E6.1.2 | 策划、编制了《环境因素识别与评价管理程序》。2022.1.8由办公室组织对环境因素进行了辨识、评价及控制措施的制定。评价得出的重要环境因素为固废排放、潜在火灾、爆炸的发生。评价基本准确，详见各部门相关条款审核记录。 | Y |
| 合规性义务 | E6.1.3 | 策划编制了《合规义务管理控制程序》，规定法律、法规及其他要求等合规义务的范围、获取方法、确认及分发。办公室负责适用的环境方面的法律法规的识别、获取和更新，并评价其适用性；提供公司适用的法律法规及要求清单：中华人民共和国环境保护法、消防法、固体废弃物环境防治法、石家庄市大气污染防治条例等。法律法规及其他要求在办公室存档一份，并已电子版的形式发到各部门电脑上。定期在网上查看法规的更新情况，目前均为最新版本。 | Y |
| 策划措施 | E6.1.4 | 组织管理层策划关于开展环境管理体系中所采取措施，以便管理环境安全目标、环境因素、合规性义务、组织识别的风险等。通过合规性评价、目标考核、运行方案、管理评审、内外部沟通等方式以保证管理体系达到预期结果。 | Y |
| 目标 | QE6.2 | 公司质量、环境目标指标：成品一次交验合格率≥95%顾客满意度≥95分 ；固体废弃物100％分类处置；杜绝火灾事故；对目标进行了分解，建立了各部门的分目标，每季度进行一次考核，查看“2022第2季度质量、环境目标、指标完成情况考核记录”，见各部门考核情况。 | Y |
| 变更的策划 | Q6.3 | 当企业发生重大变化（质量管理体系变更、产品转型、市场发生重大变化等），需要进行重新策划；组织通过管理评审、审核结果、过程绩效分析、监视测量分析评价结果、组织内外环境的变化、客户及利益相关方的需求、企业经营状况等进行识别确定体系变更的需求。并明确了管评、内审未能达到预期效果、部门职责发生转变、企业重组、经营连续亏损等情况下，需要对体系进行变更。 | Y |
| 总则 | QE9.1.1 | 组织策划了对绩效的监视和测量，对绩效的分析和评价，对事项进行汇报的程序等。保留了必要的记录文件。公司通过管理评审和内部审核，以及定期的目标考核，对发现的问题采取纠正和必要的纠正措施，确保管理体系绩效和有效性。 | Y |
| 管理评审 | QE9.3 | 制定并执行《管理评审控制程序》：一年至少要进行一次管理评审，由总经理主持。特殊情况下，可增加管理评审频次。评审内容包括：内审结果；管理方针和目标的适宜性；过程的控制情况；产品的符合性；改进的需求、环境绩效；合规性评价等。查管理评审的计划：管理评审的时间：2022年4月30日主持人：总经理 参加人：领导层、各部门负责人 要求每个部门需提交的管理评审输入内容包含了标准条款的要求。时间安排符合程序文件的要求。批准：石培轻2021.4.30查看管理评审输入的资料：1. 内外部质量/环境/职业健康安全管理体系审核结果和合规性评价结果。2. 客户的满意度，客户投诉处理的情况以及相关方反馈的其他信息。3.质量/环境/职业健康安全方针和目标的实施情况及其适宜性。4. 生产过程控制的情况。环境安全运行控制的状况5.纠正和预防措施实施效果（包括前次管理评审跟踪措施的实施情况）。6.产品质量状况（包括重大质量问题）。7.管理手册及其支持性文件（主要是程序文件）是否需要修改。8. 组织结构、管理职能是否适合和协调。9.组织内外部因素的变更及对企业的影响，资源是否配置得当。10.环境因素危险源和法律法规及其它要求有关的发展变化有无影响管理体系的变化环境。11.组织知识的保留和更新。12外部供方的业绩。13.风险和机遇的应对措施及有效性。14上次管理评审的输出。查看管理评审报告，结论：公司管理体系符合标准要求，具有较好的充分性、适宜性和有效性，能较好的适应实现管理方针和管理目标的需要。持续改进：有1项，正在实施中，基本符合要求。 | Y |
| 总则 | QE10.1 | 查公司在建立、实施管理体系中：a.制订各种控制程序文件；b.通过内审、管理评审评价管理体系的符合性；c.通过对绩效的监视测量评价销售过程涉及环境管理的符合性；通过日常数据分析，采取纠正措施，达到持续改进目的。 | Y |
| 持续改进 | QE10.3 | 查持续改进：a. 通过管理体系运行，管理方针、目标的实施，内审、管理评审进行持续改进；b. 通过数据分析、纠正、预防措施实施达到持续改进；c. 通过社会调查，改进、提高环保意识，满足社会需求，达到持续改进的目的。管理评审提出改进措施：加强公司内部人员素质的提升，针对对环境管理体系要求培训。已实施完成。 | Y |
| 质量环境事故的投诉及事故处理 |  | 没有发生顾客及相关方投诉的情况 | Y |
| 监督抽查情况 |  | 负责人介绍自上次审核以来没有出现监督抽查的情况。 | Y |
| 证书及标识的使用 |  | 认证证书在获证期间对外宣传使用，符合要求，未发生误用证书和认证标志的现象。 | Y |
| 上次不符合情况的验证 |  | 经现场验证上次不符合已经整改完成，整改有效。 | Y |
| 标准/规范/法规的执行标准 |  | 无违规违法情况。 | Y |
| 体系变动 |  | 经沟通确认自上次审核结束至此次审核期间无体系变动 | Y |
| 被暂停客户进行跟踪审核，验证被暂停原因是否已消除，以确定是否恢复认证注册资格 |  | 由于该公司审核时间超期，证书被暂停。暂停期间按照北京国标联合认证有限公司的通知要求停止使用所有引用认证资格的广告材料。纠正/纠正措施有效性验证：已按北京国标联合认证有限公司的要求提出恢复使用认证证书和标志的申请。本次监督审核验证纠正措施有效，同意恢复。 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：办公室 主管领导：赵军峰 陪同人员：孙晓霞 | 判定 |
| 审核员:范玲玲 审核时间：2022年8月17日 |
| 审核条款：Q5.3/6.2/9.1.3/9.2/10.2E5.3/6.2/6.1.2/6.1.3/8.1/8.2/9.1/9.2/10.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | QE5.3 | 询问其职责权限：主要负责公司文件的控制，即文件的编制、收发、归档等管理工作。负责公司人力资源及教育培训工作。负责组织内审和管理评审工作，对不合格采取纠正和预防措施；负责组织辨识和评价公司的环境因素，对办公区的环境因素进行控制管理方面的工作等。职责明确，基本明确。 | Y |
| 目标 | QE6.2 | 部门质量、环境目标： 考核情况主要岗位培训率100% 100%文件受控率100% 100%固废分类处置率100%； 100%环境检查、巡查完成率≥98% 100%办公区固体废弃物分类堆放/回收处置率100% 100%杜绝触电和火灾 0用水节约率≦98% 96%用电节约率≦98%环境目标指标： 97%——固废分类处置率100%管理方案：1设置专门可回收废弃物、废料料存放场地。2固废物分类进行存放。3办公室在办公区域垃圾箱进行分类，可回收、不可回收废物进行分类，并定期进行处理。各部门对办公活动中产生的可回收废物收集后交办公室公室集中处置完成时间：2022.6.30 责任部门：办公室，监控部门：办公室——岗位培训率100% 管理方案：1制定岗位培训计划，严格按计划执行2岗位职能考核，考核结果进行记录3定期培训质量，环境等相关知识，提高质量及环保意识完成时间：2022.6.30 责任部门：各部门，监控部门：办公室基本符合要求，达到了阶段性的目标要求。 | Y |
| 环境因素 | E6.1.2 | 编制了《环境因素识别与评价控制程序》，经查基本符合标准要求。提供《环境因素评价表》：涉及办公室环境因素有：电能消耗、废墨盒和硒鼓色带的废弃、噪声排放、纸张的消耗；其他办公用品消耗；电池的废弃；灯管的废弃；废旧电池的废弃；潜在火灾等，识别与评价基本准确。办公区域环境因素识别基本准确。提供《重要环境因素清单》，重大环境因素：固废排放、潜在火灾的发生。识别与评价基本准确。 | Y |
| 合规义务 | E6.1.3 | 提供了《合规义务管理控制程序》，规定法律、法规及其他要求的范围、获取方法、确认及分发。提供公司适用的《法律法规及其要求清单》包括环境保护法、中华人民共和国水污染防治法、环境噪声污染防治法、工业企业挥发性有机物排放控制标准、固体废弃物环境防治法、中华人民共和国节约能源法、中华人民共和国环境影响评价法、河北省大气污染防治条例、GB/T24001-2016《环境管理体系 要求及使用指南》。明确了法律法规及其他要求对公司危险源的应用，明确了相应的适用条款。经查，符合要求。法律法规及其他要求在办公室存档一份，并已电子版的形式发到各部门电脑上。定期在网上查看法规的更新情况，目前均为最新版本。 | Y |
| 运行控制 | E8.1 | 部门应执行的运行控制文件：《运行控制程序》、《资源、能源管理规定》《固体废弃物管理规定》。查运行控制：—办公设备主要有：打印机、电脑等办公设备，现场设备设施基本处于良好状态。—火灾控制：办公区通道张贴严禁烟火标识，有消防设施，办公设施电源开关无裸露现象，目前无安全隐患。—办公固体废弃物：办公区域固体废弃物主要分为两类，即一般生活垃圾和不可回收废弃物。现场查看无混放现象；办公用品按要求由办公室负责发放，作好记录。可回收废物(硒鼓、墨盒)集中收集后交给供应商回收处理。一般生活垃圾集中收集运至垃圾站。提供《废弃物处置记录表》：抽废弃物名称：2022.6.16，废包装，放垃圾场，处理人：刘伟 —废水：主要为日常生活污水。—定期巡视现场，对环境事宜进行检查，发现问题当即纠正，查见2022年3月30日的环境运行检查记录，检查结果：合格；为办公区等配备了灭火器。并组织定期检查。经查环境运行控制基本符合要求。 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 1、查策划有《应急准备与响应控制程序》，编制有《火灾应急处理预案》。2、应急准备工作开展以下活动：——建立有应急组织，提供应急组织机构图、消防队人员名单、职责权限规定等。——配备相应的消防器材。——进行消防常识和能力的培训、潜在的火灾爆炸的常识和能力的培训3、该部门介绍开展了消防器材的使用和人员紧急疏散演练活动：提供有“消防演习记录”。——演练时间：2022年6月19日；——演练组织部门：办公室；参加人员：全体——演练效果评价记录：通过演练，证明预案基本适宜，全体人员对预案的要求有了比较适宜的操作方法，可以有效履行预案的要求。 | Y |
| 监视和测量 | E9.1.1 | 编制了《监视和测量控制程序》，通过以下几种方式对运行过程进行监视和测量：●该公司对管理体系过程进行监视和测量的方法包括：内审、管理评审、目标考核、过程的监视和测量检查等。内审、管理评审、目标考核详见相关审核记录.每月进行一次过程的监视和测量的检查，发现问题立即整改。查见2022.5月《环境安全运行检查记录》，内容包括：环境因素/危险源、法律法规其他要求、目标、指标和方案、资源、作用、职责和权限、能力、培训和意识、信息交流、文件控制等。●日常监督检查：管代负责对各部门的环境行为进行不定期的巡检。●环境绩效监测：办公区卫生间废水排入城市管网。一般固废（废纸张等），按规定收集，卖给废品收购站。被动监测：自体系建立以来没有发生过环境污染事故。●监测设备：公司暂无环境监测设备。 | Y |
| 合规性评价 | E9.1.2 | 策划编制了《合规性评价控制程序》，经查符合要求查合规性评价：2022年4月8日进行合规性评价，提供了《合规性评价表》，包括：活动场所/产品/服务、重要环境因素、现有控制措施、适用的法律法规及其对应条款、符合性评价等。评价内容：潜在火灾、降耗节能、（节电、节水、节油、节纸、节约原材料）、用电、污水排放、固废物，涉及相对的法律法规要求。经查，合规性评价基本符合要求。 | Y |
| 分析与评价 | Q9.1.3 | ●查通过体系运行所进行监视和测量结果的分析评价：1.服务的符合性：通过原材料进货检验、生产过程控制、成品检验及不合格品的控制达到产品的符合性；2.顾客满意程度：每年对客户进行一次顾客满意度调查，经统计顾客满意度达标，达到了预期目标；3.供应商绩效：每月统计供应商交付绩效，由采购员填写供应商绩效统计表。从产品质量、交货期、价格、售后服务等方面基本满足要求，且主要原材料已与供货方建立了长期合作供需关系4.质量管理绩效和有效性：对操作者：每月进行工时定额考核，奖惩分明；对公司：a.遵章守法，严格执行客户提供的样刊，不断满足客户潜在的要求，赢得市场，赢得效益；b.通过内审、管评，不断改进完善质量管理体系运行；5.针对识别出的风险和机遇采取了相应的措施6.管理体系改进的需求：通过体系运行，产品的符合性、内审、管评的有效性及企业持续改进，不断完善各项软硬件环境，提高产品质量，满足客户需求。●综上所述，基本符合标准要求。 | Y |
| 内部审核 | QE9.2 | 编制《内部审核控制程序》，基本符合标准要求。经查问：总经理、管代、各部门主管均经培训并参加了内部审核。2022.4.17-18开展管理体系内部审核活动，并提供有以下内审的资料：——《审核实施计划》，批准：孙庆斌计划中规定审核的目的、依据、范围、时间、审核安排； 审核组组长：孙庆斌，组员：韩帅计划中没有漏标准条款、没有遗漏体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作。——内审首末次会议签到（领导层、各部门负责人）；——内部审核检查表，审核按计划进行，没有遗漏标准条款及体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作。——本次内审发现1项不合格，为一般不符合项，查看《不符合报告》（办公室7.5），不符合事实描述清晰，不符合原因分析准确，并制定了纠正及纠正预防措施，且措施可行，并对其有效性进行了验证，验证人：韩帅 2022.4.24——本次内审编制有《内部管理体系审核报告》，结论：本公司的管理体系运行以来持续符合质量、环境和职业健康安全管理体系要求，管理体系的运行有效。 批准：孙庆斌 2022年4月18日 | Y |
| 不符合和纠正措施 | QE10.2 | 制定了《不符合、纠正措施控制程序》，内容基本符合标准要求。对日常工作检查，管理评审，内审，其他考评，合规性评价发现的不符合及环境的事件采取纠正，防止事态发展，进行原因分析，采取必要的纠正预防措施，防止事件的发生、再发生。对管理评审、内审提出的不符合及改进要求，进行原因分析，制定了具体措施，目前已实施完成。  | Y |

管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：销售部 主管领导：尹东 陪同人员：孙晓霞 | 判定 |
| 审核员：范玲玲 审核时间：2022.8.17-18 |
| 审核条款：Q5.3/6.2/7.1.5/8.1/8.2/8.3/8.5/8.6/8.7/9.1.2/E5.3/6.2/6.1.2/8.1 |
| 组织的角色、职责权限 | QE5.3 | 销售部负责人：尹东市场信息的调研及与顾客的沟通工作；组织合同评审；物品发运；负责回访工作，对顾客及相关方回访等方面获得的信息，进行满意度调查，确认顾客和相关方明示或期望的质量、环保、职业健康安全要求；产品实现过程的策划，确定过程、文件和资源的需求；负责为有关的过程和活动提供技术标准及技术依据；组织贯彻技术规程和质量、环境标准，指导服务技术工作；部门环境因素/危险源辨识及控制。部门负责人对部门的职责和权限以及工作流程清楚、明确部门的目标指标。 | Y |
| 目标和方案 | QE6.2 | 部门的目标： 考核结果 （2022.6.30） 固体废弃物分类堆放/回收处置率100% 100% 顾客满意程度达到95%以上 100%合同评审率100% 100%要保证出厂产品的合格率达100% 100%环境检查、巡查完成率≥98% 100%污染环境事故为零 0节约用电率≦98% 97%节约用水率≦98% 97%•环境目标、指标：火灾发生率0措施：1.按照各项消防设施和消防设备在办公区。2.消防设备按照位置明显，易于使用。3.在特殊地区严禁烟火和张贴防火标示.。4.定期对安防设备进行检测和演练。5.加强防火意识和防火设备使用培训。完成时间：2022.6 费用：2000元 责任部门：各部门顾客满意程度达到95分以上措施：1对所有新客户进行满意度调查，并不断改进服务技划和标准2对满意程度进行分析研究并对老客户进行系统维护完成时间：2022.6责任部门：各部门每季度组织一次对目标、指标管理方案进行程度、完成情况的考核，提供安全目标、指标考核记录，2022年1季度的目标、指标管理方案完成情况考核，达到了阶段性的目标要求。 | Y |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 组织对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，制定了对应表格. |  |
| 运行的策划和控制 | Q8.1 | 公司对产品质量目标、产品实现过程；产品所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动以及产品接收准则进行了策划，并规定了所需的记录。编制《服务过程控制程序》，对服务过程进行控制。1、本公司的产品销售为：常压民用采暖炉、电暖器、暖气片、水暖管件、静态蓄热式电暖器（固体蓄热式电暖器）、空气源热泵冷暖机组、地源热泵冷暖机组、空气源热泵热风机、燃气壁挂炉、配电箱（柜）、太阳能及石墨烯供暖设备的销售2、销售服务流程：业务洽谈―签订合同―产品采购―发货至顾客指定地址― 验收―结算3、办公设备：电脑（主机+显示器）、描扫仪/打印机一体、黑色打印机、白色打印机、传真电话一体机、固定电话等，基本满足要求。4、检测仪器：无5、编制了《设备管理制度》、《服务人员工作规范》等。6、相关法律法规要求《产品质量法》、《消费者权益保护法》等 | Y |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | 公司通过走访、电话、邮件等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：1、在产品交付中向顾客提供保证产品品质的有关信息。2、接受顾客问询、询价、合同的处理。3、根据合同要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行及时处理和答复。 | Y |
| 与产品有关要求的确定 | Q8.2.2 | 查公司产品销售合同——农村清洁取暖项目（电代煤设备采购）合同，签订日期为 2021年11月23日甲方：石家庄市井陉矿区发展和改革局乙方：河北烽煊采暖设备制造有限公司产品名称：热风型空气源热泵规格型号、数量：详见销售合同交货时间：接到甲方供货通知后30日历天内合同写明了双方的责任和要求及义务。——晋州市2021年电代煤项目合同，签订日期为 2021年12月5日甲方：晋州市发展和改革局乙方：河北烽煊采暖设备制造有限公司产品名称：直热式电取暖器规格型号、数量：详见销售合同技术要求：按照国家、行业标准和合同要求进行生产交货时间：2022.1.6合同写明了双方的责任和要求及义务。上述合同均保存完好，符合要求。另抽地源热泵冷暖机组、空气源热泵热风机、燃气壁挂炉等的合同，同上，符合要求。 | Y |
| 产品有关要求的评审及变更 | Q8.2.3Q8.2.4 | 查上述合同的评审记录，提供《合同评审表》评审日期2022.6.12/2022.3.15评审在合同签订之前进行。符合要求。评审内容包括合同风险、条款合规性、交货能力、交货方式、付款期限、质量保证、价格。评审结果：该订单/合同内容，可满足顾客要求，同意签订后尽快交付顾客公司目前暂无合同更改情况。 | Y |
| 产品服务设计和开发 | Q8.3 | 经现场确认，依据国家法律法规、客户要求服务，目前销售服务流程传统固定，无设计开发要求，故不适用8.3条款，不影响组织确保其服务合格的能力或责任，对增强顾客满意也不会产生影响。 | Y |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 公司对产品销售和服务提供过程进行了策划，对人、机、料、法、环诸因素进行了较好的控制，销售过程部门严格按策划的作业流程予以控制。该公司产品销售主要是医疗器械和纺织品，其主要任务收集相关产品信息来提高销售能力，满足客户需求，从市场占有率、品牌形象、经营理念等进行策划控制。致力于产品销售、市场营销及完善的售后服务，以品牌、资源及资金为发展支点，促进对科技成果产业化的转换，实现品牌运营。产品的销售依据的标准有：质量标准：顾客技术要求及相关国家/行业标准。公司产品主要从以下方面进行销售：A市场占有率 B 技术水平 C性价比 D节能环保 E客户要求通过信息的收集加以整理，根据客户需求和国家标准进行销售。查销售任务，计划制定情况出示了2022年7月份的销售计划 编制：尹东 批准：石培轻 抽查2021.11.17空气源热泵、直热式电取暖器等的销售记录，符合要求。针对此销售计划，由销售部经理对销售员进行任务分配，并向销售员提供服务流程。经查符合要求。 提供的产品的特性和销售服务的特性和要达到的结果，编制了《售后服务要求》《服务过程工艺流程》等工艺文件和记录。相关法律法规要求：《产品质量法》、《消费者权益保护法》等。获得和使用适宜的监视测量资源：受审核方为销售型公司，只是对产品包装、型号等进行检验，不进行性能检验，故无监视测量设备。使用适宜的设备和过程环境：有台式电脑、复印机、打印机、传真机等，可以满足工作需要.设备数量保证，维修及时. 办公现场宽敞整洁，电脑、传真、打印机及网络运行正常。销售部所有人员岗前经过专业培训，有相关销售工作经验，符合公司岗位能力需求。现场通过对客户要求样品标签、区域标识，专人负责专区管理，批次送检，批次归档保存等措施防止人为差错的发生。抽查过程监视和测量情况，提供了销售过程记录及检验记录。对各工序等过程的监控记录及安全文明销售记录、工艺纪律检查等建立了记录，并对过程参数予以控制。公司根据以市场销售情况进行销售和采购，下销售任务过程中产品的技术资料和采购合同及记录等相关资料，内容齐全；查阅任务通知记录能反映客观情况。销售过程中各环节通过自检、监督、复核对产品信息进行检验，检验合格的产品信息方可流转到下道工序，销售定单发出前均经总经理批准后方可交付客户。销售部结合办公室定期对开发各工序开展巡检。产品交付至客户处通过物流服务企业，客户签收，公司办公室通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查等方式确认交付及交付后服务的满意程度。查看：常压民用采暖炉、电暖器、暖气片、水暖管件、静态蓄热式电暖器（固体蓄热式电暖器）、空气源热泵冷暖机组、地源热泵冷暖机组、空气源热泵热风机、燃气壁挂炉、配电箱（柜）、太阳能及石墨烯供暖设备的销售现场。查见办公现场宽敞整洁，电脑、传真、打印机及网络运行正常。业务员正在与从网络上联系实验台销售的具体事项。现场办公秩序良好，符合该公司的规定要求。产品售出后，销售部定期进行顾客满意率调查，做好售后服务工作，详见9.1.2审核记录。需要确认的过程：编制了《特殊过程确认准则》，该公司目前经识别确认的特殊过程为销售服务。查见《过程确认记录》，对该过程从工作人员能力、设备能力、工作流程等方面进行了确认评价。确认结论：销售服务可以保证质量满足要求。确认人：尹东，主管领导审批意见：同意，总经理 石培轻，2021.9.8。 该特殊过程自确认后，人员、设备、工作流程没有变更发生，没有发生再确认的情况。经查基本符合要求。 | Y |
| 标识和可追溯性、产品防护 | Q8.5.28.5.4 | 根据本公司产品类型及产品实现过程的具体情况，查相关标识情况。公司管理手册8.5.2条对产品标识、状态标识的实施做了规定。查看：产品标识：经营厂家、数量、规格等。库房内产品分类放置，采用木箱、纸箱、塑料布包装，无特殊防护要钱。公司产品防护基本符合要求。 | Y |
| 顾客或外部供方财产 | Q8.5.3 | 公司目前保管的顾客财产主要是顾客提供的个人信息， 对顾客的个人信息责任部门作好保密工作，确保不外泄。 外部供方财产：目前主要为外部供方的个人信息，组织要求相关人员严格保守商业信息秘密，不得对外透露。 经与部门负责人沟通了解，目前为止，组织对顾客及外部供方财产的控制执行情况良好，未发生过顾客及外部供方信息泄露情况。 | Y |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 查销售现场产品交付情况：产品运输交付至客户处，客户签收，公司通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查等方式确认交付及交付后服务的满意程度。经查符合要求。 | Y |
| 变更的控制 | Q8.5.6 | 查变更的控制：经与销售部门沟通，销售合同评审后，按合同要求进行采购并交付，如发现标的物与顾客要求不一致的，与客户商量，重新签订合同，交货期延期的，与顾客商量，得到顾客确认后，再及时发货，并对延期的原因进行分析，避免下次再发生，经了解，目前没有发生对生产和服务提供的更改的情况。 | Y |
| 产品和服务的放行 | Q8.6 | 销售产品严格执行相关国家或行业标准、顾客要求进行采购、销售；组织依据顾客方确定的材料、产品接收标准编制了“采购产品验证规范”、“产品检验规程”等文件。 采购的产品一般由业务人员对数量、品种、检验报告等进行核实，并填写“入库单”。 目前材料采购无至供方现场实施验证的情况发生。销售部经理负责对销售服务过程的服务质量进行监督检查。经查编制了销售服务规范和销售服务标准，规定了销售服务过程中服务的质量标准等。查2021.12.31 “销售服务的综合检查表” 业务员：韩猛检查内容有销售服务基本规范、销售合同、顾客沟通、顾客满意度、合同履约情况、存在的问题等，检查结果：符合要求。查2022.4.30 “销售服务的综合检查表” 业务员：刘伟检查内容有销售服务基本规范、销售合同、顾客沟通、顾客满意度、合同履约情况、存在的问题等，检查结果：符合要求。查2022.6.30 “销售服务的综合检查表” 业务员：马硕检查内容有销售服务基本规范、销售合同、顾客沟通、顾客满意度、合同履约情况、存在的问题等，检查结果：符合要求。公司无紧急放行情况发生，公司的产品监测能力基本满足要求。组织未接受过上级或主管部门的监督检查。 |  |
| 不合格输出控制 | Q8.7 | 编制《不合格控制程序》，确保服务过程中的不合格项得到识别和进行有效控制，防止不合格项的非预期使用或交付。对顾客发现的不合格项，销售部应负责做好详细记录，提供客观证据，报告销售部主任进行审批，并通知顾客及供方以便共同协商处理办法或采取措施。目前，未发生不合格现象。 | Y |
| 顾客满意度 | Q9.1.2 | 公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。提供“顾客满意程度调查表”，调查主要内容：质量、交付、价格、服务等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。2022年多个顾客进行了满意度调查。提供顾客满意调查分析。最终顾客满意率98.3分。 | Y |
| 环境因素 | E6.1.2 | 提供《环境因素识别评价表》，其中包括办公区等，包括固废排放、火灾的发生、资源的消耗、能源的消耗、废气排放、废水的排放、噪声排放等。可以提供《重要环境因素清单》，其中重要环境因素：固体废弃物排放、火灾的发生，评价准确。 | Y |
| 运行控制 | E8.1 | 本部门应执行的运行控制文件包括：环境运行控制程序，固体废弃物管理规定、对相关方施加影响管理规定、节能降耗管理规定、消防安全管理制度、办公室安全管理制度、车辆管理规定、电脑使用管理办法等。查运行控制情况：销售服务流程：业务洽谈―签订合同―产品采购―发货至顾客指定地址― 验收―结算每月对消防器材进行一次全面检查--提供消防器材检查记录汽车尾气：使用高标号燃油降低汽车尾气有害气体的排放，定期对车辆进行检定，避免事故、尾气达标排放等。办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源；办公过程产生的固废按办公室要求放到指定地点，现场无混放现象；办公用品按要求由办公室负责发放，作好记录； 生活污水用于绿化、洒水降尘；普通固废排放：生活办公垃圾按照小区规定放置指定区域。相关方施加影响：销售部根据公司情况，策划了至相关方环境安全要求的通知，2022年1月对供方、客户以邮件、传真、现场告知进行了通知发放. | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：采购部 主管领导：韩帅 陪同人员：孙晓霞 | 判定 |
| 审核员：范玲玲 审核时间：2022-8-17 |
| 审核条款：Q5.3/6.2/8.4；E5.3/6.2/6.1.2/8.1 |
| 组织的岗位、职责权限 | Q5.3 | 采购部负责人：韩帅主要负责原料供方的选择评价考核，对供方选择和对供方、其它相关方施加影响；实施采购物资采购工作；本部门环境因素/危险源辨识及控制。部门负责人对本部门的职责和权限以及工作流程清楚、明确本部门的目标指标。 |  |
| 目标及其实现的策划 | QE6.2  | 公司管理层以公司的质量/环境/职业健康安全方针为框架，结合公司的实际运营情况，制定公司的质量/环境/职业健康安全目标：并进行了分解，提供了“2022年度目标分解一览表”。项目及指标 2022年第2季度目标完成情况 重要原辅材料供方评价落实率 100%。采购物资到货及时率98% 100% 采购原辅料合格率≥ 98% 100%环境检查、巡查完成率≥98% 100%污染环境事故为零 0节约用电率≦98% 96%节约用水率≦98% 96% 环境目标、指标、管理方案：抽目标指标：节约用水率≦98% 管理方案：1，在卫生间等场所张贴节约用水标识，共同提高节水意识2，随手关闭水龙头3，购置节水设备责任部：各部门，费用：500元，起止时间：2022.6月完成 |  |
| 环境因素 | E6.1.2 | 提供《环境因素识别评价表》，其中包括办公区等，包括固废排放、火灾的发生、资源的消耗、能源的消耗、废气排放、废水的排放、噪声排放等。可以提供《重要环境因素清单》，其中重要环境因素：固体废弃物排放、火灾的发生，评价准确。 |  |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 编制了《采购控制程序》，明确了根据销售订单，编制《采购计划》。对采购计划中重要物资进行定期合格供方评价，内容包括：交货及时、售后服务好、产品质量可靠等内容。经由总经理确认后，纳入公司合格供方。提供有《合格供方目录》，由总经理批准。供方名称 供应的产品（服务）名称及类别山东一村空调有限公司河北分公司 一拖二空调（地源热泵）沧州暖圣泰电器有限公司 碳纤维电暖器、石墨烯采暖设备安徽美博智能电器集团有限公司 空气源热风机、燃气壁挂炉芜湖桑乐金电子科技有限公司 配电箱、（柜）燃气壁挂炉、太阳能宏源地能热宝技术有限公司 地源热泵、空气能提供了2021年9月8日对供方的调查及评价记录。针对合格供方沧州暖圣泰电器有限公司等的评价：评价内容：企业资质、交货及时、售后服务好、产品质量可靠等；符合相关规定，纳入合格供方。收集了营业执照、生产资质、认证证书等信息。本公司需求物资的采购信息由销售部负责，通过签订书面采购订单方式向合格供方进行产品采购。 |  |
| 运行控制 | E8.1 | 该部门应执行的运行控制文件包括：环境运行控制程序，固体废弃物管理规定、对相关方施加影响管理规定、节能降耗管理规定、消防安全管理制度、办公室安全管理制度、车辆管理规定、电脑使用管理办法等。查运行控制情况：每月对消防器材进行一次全面检查--提供消防器材检查记录汽车尾气：使用高标号燃油降低汽车尾气有害气体的排放，定期对车辆进行检定，避免事故、尾气达标排放等。办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源；办公过程产生的固废按办公室要求放到指定地点，现场无混放现象；办公用品按要求由办公室负责发放，作好记录； 生活污水用于绿化、洒水降尘；普通固废排放：生活办公垃圾按照小区规定放置指定区域。相关方施加影响：销售部根据公司情况，策划了至相关方环境安全要求的通知，2021年1月对供方、客户以邮件、传真、现场告知进行了通知发放. |  |

说明：不符合标注N